



**FUNDAÇÃO UNIRG
UNIVERSIDADE DE GURUPI
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**A PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS PRESTADOS PELA
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL E
PROTEÇÃO A MULHER DO MUNICÍPIO DE GURUPI - SEMTAS**

**Acadêmico: Silvério Taurino da Rocha Moreira
Professora Orientadora: Eliza M. Prado Barcellos, Esp.
Área de Concentração: Gestão Pública**

**GURUPI – TO
NOVEMBRO, 2019**

**A PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS PRESTADOS PELA
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL E
PROTEÇÃO A MULHER DO MUNICÍPIO DE GURUPI – SEMTAS**

SILVÉRIO TAURINO DA ROCHA MOREIRA

Este Artigo foi julgado adequado e aprovado pela banca examinadora do Curso de
Administração da Universidade de Gurupi-UnirG.

.....
Profa. Eliza Magalhães do Prado Barcellos, Esp.
Coordenadora do Curso de Administração

.....
Profa. Claudeilda de Moraes Luna, Esp.
Coordenadora de Estágio do Curso de Administração

Apresentada à Banca Examinadora, integrada pelos Professores:

.....
Profa. Eliza M. Do Prado Barcellos, Esp.
Orientador (a)

.....
Profa. Claudeilda de Moraes Luna, Esp.
Banca Examinadora

.....
Profa. Liliane Pagliarini, Esp.
Banca Examinadora

A PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL E PROTEÇÃO A MULHER DO MUNICÍPIO DE GURUPI – SEMTAS

**MOREIRA, Silvério Taurino da Rocha¹
BARCELLOS, Eliza Magalhães do Prado²**

RESUMO

A história do Serviço Social está intrinsecamente ligada às atividades da assistência social. Nesse sentido, as modificações processadas a partir dos estudos e do empenho de diversos profissionais para superar elementos do tradicionalismo do Serviço Social têm se realizado sistematicamente na perspectiva de analisar a dinâmica do seu exercício na esfera da divisão social e técnica do trabalho. O SUAS é um sistema público não contributivo, descentralizado e participativo que tem por função a gestão e a organização da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios da política de assistência social, com comando único, considerando os níveis de proteção: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial. O trabalho foi realizado com pessoas atendidas pela SEMTAS (idosos) que compareceram aos pontos de apoio CRAS no período do dia 15 de setembro ao dia 10 de outubro de 2019. Conclui-se neste artigo que, quanto aos serviços e atendimentos prestados pela Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência social e proteção a mulher do município de Gurupi – SEMTAS, os entrevistados encontram-se satisfeitos com os atendimentos oferecidos, equivalência entre a valorização do ser humano e o âmbito social exercido pelo poder público municipal.

Palavras chaves: Atendimento. Assistência. Comunidade. Idoso. Serviço Social.

ABSTRACT

The history of Social Work is intrinsically linked to social work activities. In this sense, the changes processed from the studies and efforts of various professionals to overcome elements of the traditionalism of Social Work have been systematically carried out in order to analyze the dynamics of their exercise in the sphere of social and technical division of labor. SUAS is a non-contributory, decentralized and participatory public system whose function is to manage and organize the provision of services, programs, projects and benefits of the social assistance policy, with a single command, considering the protection levels: Basic Social Protection and Special Social Protection. The work was carried out with people attended by SEMTAS (elderly) who attended the CRAS support points from September 15 to October 10, 2019. It is concluded in this article that, regarding services and care provided by the Municipal Secretariat of Work and Social Assistance and protection of women in the municipality of Gurupi - SEMTAS, the interviewees are satisfied with the services offered, equivalence between the appreciation of the human being and the social scope exercised by the municipal government.

Key words: Attendance. Assistance. Community. Old man. Social service.

¹ Acadêmico de Administração, Unirg – Universidade de Gurupi, silveriotaurino@hotmail.com

² Administradora, Especialista em Mba Executivo de Gestão Estratégica Empresarial, USP – Universidades de São Paulo, elizaprado1@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

A história do Serviço Social está intrinsecamente ligada às atividades da assistência social. A essa vinculação podemos atribuir certas particularidades que trouxeram inúmeras ambiguidades à profissão e que, paralelamente às bases metodológicas tradicionais/positivistas que nortearam a formação e o exercício profissional até fins da década de 1970, provocaram, além de um fazer profissional equivocado, uma visão meritocrática do seu estatuto, da auto visão e do perfil profissional. Nesse sentido Oliveira (2014, p. 96) diz que “as modificações processadas a partir dos estudos e do empenho de diversos profissionais para superar elementos do tradicionalismo do Serviço Social têm se realizado sistematicamente na perspectiva de analisar a dinâmica do seu exercício na esfera da divisão social e técnica do trabalho”. “Neste ensaio procuramos convergir com esses esforços e compartilhar nossas preocupações com as questões que dizem respeito a uma das áreas de estudo para qual voltamos nossa atenção, atualmente” (Oliveira, 2014, p. 96).

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 trouxe significativas mudanças e conquistas na área de assistência social, sobretudo no que tange à participação da sociedade civil na construção de políticas sociais públicas. Da mesma forma, várias outras leis aprovadas posteriormente, dentre elas a lei nº 8.742/93 (Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS), marcam a afirmação dessas conquistas, consolidando direitos universais e reiterando a importância da participação popular no exercício do controle social.

O advento da LOAS trouxe significativas contribuições ao campo social. Pode-se mencionar, como uma das principais contribuições, a previsão de criação dos Conselhos Municipais de Assistência Social, que reúnem representantes do governo e da sociedade civil para discutir, fiscalizar e estabelecer normas relativas à prestação dos serviços sócio assistenciais no Município, além de permitir o estreitamento da relação entre governo e sociedade civil.

No contexto de crises econômicas, políticas e sociais mundiais, com a redefinição do papel do Estado e com o surgimento de novas formas organizacionais, torna-se importante entender a função dos agentes públicos e as implicações das atividades desempenhadas por eles, assim como também as políticas implementadas em municípios, estados e União. Nesse cenário, encontram-se os secretários municipais de governo, designados pelos prefeitos dos municípios para responderem por áreas ou setores temáticos específicos da administração

municipal, conhecidos também por “pastas”, como, por exemplo, educação, cultura, saúde, assistência social e turismo.

Sobre as atribuições da pasta vale destacar: elaborar o Plano de Ação Municipal das políticas da assistência social, da proteção à criança e adolescente, da mulher, antidrogas (entre outros), com a participação de órgãos governamentais e não governamentais, submetendo à aprovação dos seus respectivos Conselhos; coordenar, executar, acompanhar e avaliar a Política Municipal de Assistência Social, em consonância com as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social – SUAS e da Política Nacional de assistência Social – PNAS; coordenar e acompanhar a execução dos serviços da proteção social básica e da proteção social especial média e alta complexidade. Dentre os serviços da proteção social básica, vale destacar os CRAS, equipamento onde é ofertado o atendimento do Serviço de Atendimento Integral à família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) sendo este o equipamento que optou-se para a execução deste trabalho.

Assim, é importante esclarecer que: “O CRAS atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando a orientação e o convívio sócio familiar e comunitário. Neste sentido é responsável pela oferta do Programa de Atenção Integral às Famílias” (BRASIL, 2005, p. 35).

Ainda nesse contexto podemos citar que:

Na proteção básica, o trabalho com famílias deve considerar novas referências para a compreensão dos diferentes arranjos familiares, superando o reconhecimento de um modelo único baseado na família nuclear, e partindo do suposto de que são funções básicas das famílias: prover a proteção e a socialização dos seus membros; constituir-se como referências morais, de vínculos afetivos e sociais; de identidade grupal, além de ser mediadora das relações dos seus membros com outras instituições sociais e com o Estado (BRASIL, 2005, p. 35).

Este artigo teve o objetivo de analisar a percepção da qualidade da prestação de serviços pela SEMTAS na cidade de Gurupi-TO. Ao analisar o ponto de vista do usuário, no caso os idosos, podemos ter um melhor entendimento de como é exercida a prestação de serviços à comunidade. O estudo foi realizado na Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência social e proteção a mulher do município de Gurupi – SEMTAS, sendo esta uma das secretarias da Prefeitura Municipal de Gurupi-TO.

2 METODOLOGIA

A pesquisa é um método que é necessário e se utiliza na elaboração de qualquer trabalho, a obtenção de dados e análise de resultados necessitam mostrar integridade e clareza diante do exposto.

Com base na proposta inicial deste trabalho, foi utilizado a pesquisa descritiva. Os fatos observados e os dados coletados se fazem necessários para um embasamento concreto dos estudos. De acordo com Cervo e Bervian (2002, p. 66) a pesquisa descritiva “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”.

Utilizou-se ainda a pesquisa exploratória, que para Cervo e Bervian (2002, p. 66) é “aquela onde as informações são exploradas no ambiente que estão inseridas”.

Quanto ao universo, definida por (Vergara, 2014 p. 46) como “(...) conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem características que serão objeto de estudos”. Neste artigo o universo da pesquisa constitui os idosos atendidos pelas SEMTAS na cidade de Gurupi-TO.

Quanto às técnicas de pesquisa que foram utilizadas, se faz presente neste artigo a utilização da pesquisa bibliográfica, observação participante, questionário estruturado.

Para obter os resultados desejados realizou-se a coleta de dados. Conforme Cervo e Bervian (2002, p.45), “a coleta de dados, tarefa importante na pesquisa, envolvem diversos passos, como a determinação da população a ser estudada, a elaboração do instrumento de coleta e também os dados e a própria coleta”. A pesquisa foi realizada com pessoas atendidas pela SEMTAS (idosos) que compareceram aos pontos aos CRAS no período do dia 15 de setembro ao dia 10 de outubro de 2019. A população total foi de 50 entrevistados, utilizou a amostra não probabilística, uma vez que a pesquisa foi aplicada aos idosos com disponibilidade para responde-la.

3 REVISÃO DE LITERATURA

A assistência social, a última das políticas a ser regulamentada desde seu reconhecimento no campo dos direitos da seguridade social, concebida na Constituição de 1988, é historicamente boicotada como direito da população e dever do Estado. A Assistência Social enfrenta um grande desafio que esta política se torne pública, sistemática, regulamentada e supere sua histórica condição de ação privada, seja pela filantropia ou pela benemerência.

3.1 GESTÃO PÚBLICA

O conceito de gestão pública é aplicado aos diversos âmbitos da administração na esfera pública e pode ser entendido como um processo administrativo, por meio do qual os entes transformam desejos ou necessidades populares em realidade (Catelli & Santos, 2004) ou, de outro modo, é por meio dele que se busca superar dificuldades e problemas encontrados por determinada população pelo gerenciamento (e, portanto, gestão) de bens e políticas públicas para o desenvolvimento com eficiência, eficácia e efetividade (Carneiro & Menicucci, 2013).

A Administração pública pode ser entendida como o conjunto de todas as peças do Estado, preordenado a realização de seus serviços, que busca satisfazer os anseios da sociedade (KOHAMA, 2012). De maneira objetiva, pode ser conceituada como o conjunto de atividades desenvolvidas pelo Estado com o fim de promover o bem público, a consecução dos interesses coletivos. Subjetivamente, por outro lado, a administração pública compreende todos os entes, políticos e administrativos, que têm a missão de executar as ações concretas que viabilizem o alcance da finalidade maior da atividade administrativa, é dizer, o interesse público.

A eficiência da gestão pública é um processo difícil de mensurar. Slomski (2005) afirma que “a eficiência está relacionada ao custo de produção ou à forma pela qual os recursos são consumidos. A eficiência evidencia-se quando a relação consumo produto ficou dentro do esperado”. Assim, o que mais dificulta o processo de mensuração da eficiência é como chegar à relação custo de produção e consumo do produto dentro do esperado, comparado com outros produtos iguais ou semelhantes, levando em conta os desperdícios, e se atendeu os melhores resultados para as necessidades da coletividade.

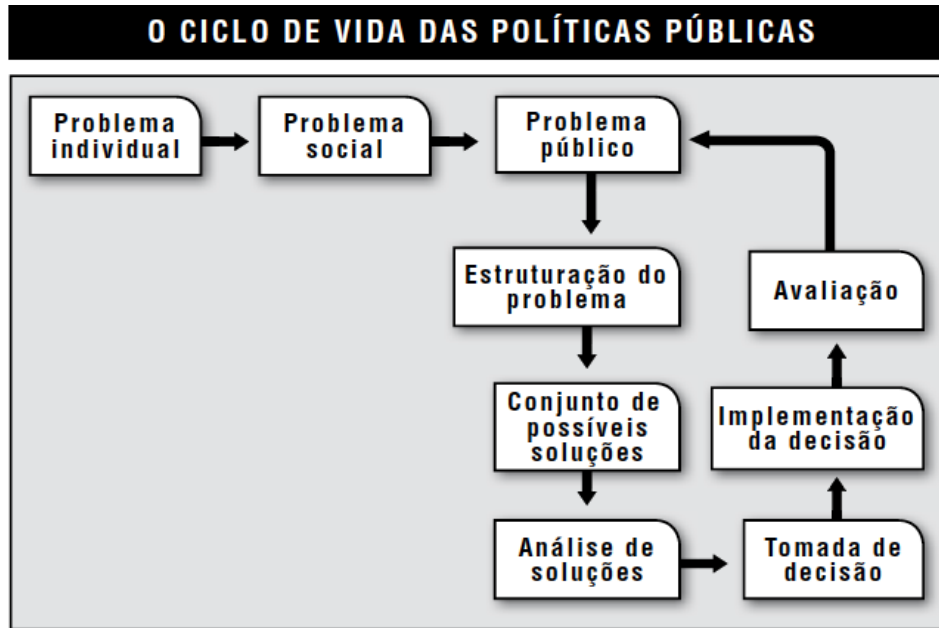


Figura 01: Ciclo de vida das políticas públicas.
 Fonte: Revista Internacional de direitos Humanos (2011).

Nesse ciclo, pode-se observar de forma sucinta como se dá a base da gestão pública, gestão esta que deve seguir os preceitos constitucionais da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência, conforme ditames do artigo 37 da Constituição Federal de 1988, assim como deve seguir outros preceitos, a exemplo dos princípios fundamentais do Planejamento, Coordenação, Descentralização, Delegação de Competência e Controle, previstos no decreto-lei n. 200/1967 (1967).

Ou seja, além do respeito aos princípios constitucionais em todos os seus atos, a gestão pública necessita de gestores com características empreendedoras, dispostos a lidar com o novo cenário administrativo com o comprometimento que a sociedade espera, cujo objetivo é ampliar a participação dos cidadãos em todos os processos de políticas públicas. (Santos & Santos, 2017).

3.2 DESENVOLVIMENTO MUNICIPAL

Quando se trata da importância da comunicação entre a população e o órgão municipal, a fim de criar um contexto benéfico ao desenvolvimento harmônico de uma determinada região, Cavalcanti (2004) cita que cada município possui impacto no desenvolvimento sociopolítico nacional e representa, de forma simbólica, desde a vinda da colonização portuguesa para o Brasil, a oportunidade de homens e mulheres no

desenvolvimento de novos territórios. Segundo o autor e no contexto colonial, os municípios são extensões do Estado, os quais compreendem instâncias intermediárias que tornam possível a comunicação entre colonos e metrópole, a fim de solucionar diversas questões de caráter social, e permanecem ainda como órgão de prestação de serviços públicos para o alcance de um desenvolvimento sustentável e integrado.

Esse conceito de desenvolvimento sustentável pode ser observado segundo a definição dada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2004, quando vernaculizou o termo com o descritivo:

O desenvolvimento sustentável procura integrar e harmonizar as ideias e conceitos relacionados ao crescimento econômico, a justiça e o bem-estar social, a conservação ambiental e a utilização racional dos recursos naturais. Para tanto, considera as dimensões social, ambiental, econômica e institucional do desenvolvimento. [...] Para ser sustentável o desenvolvimento tem de significar melhoria na qualidade de vida de toda a população, assegurando condições de vida dignas a todos e justiça social. [...] Propõe, ainda, a preservação de amostras significativas do ambiente natural, de forma a garantir a manutenção dos serviços ambientais que essas áreas propiciam e a qualidade de vida da população do entorno. [...] Quanto à economia, o desenvolvimento sustentável postula o crescimento baseado no aumento da eficiência de uso da energia e dos recursos naturais. O desenvolvimento sustentável postula também mudanças nos padrões de consumo da sociedade e nos padrões de produção, com a redução do desperdício e maior consciência dos impactos causados pelo uso dos recursos naturais. (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE], 2004, p. 101).

O conceito de sustentabilidade e a sua aplicação refletem diretamente no desenvolvimento do país em todas as esferas, tanto federal, quanto estadual e municipal. À vista disso, o desenvolvimento sustentável tornou-se parte integrante das políticas das organizacionais que se encontraram sem alternativas diante do desenvolvimento de um mercado competitivo.

3.2.1 Precariedade

Mais do que uma característica atinente ao estado precário, a precariedade representa um conceito social, político e econômico complexo advindo das Ciências Sociais, que reflete o trabalho restrito e sem opções, no qual as pessoas enfrentam realidades sem garantias ou benefícios sociais (CAPPAl, 2015).

Nesse sentido, a precariedade é um processo em que há pressões e experiências, as quais impõem condições nas pessoas e produzem situações de fragilidade na vida e incertezas

de futuro, havendo insegurança e carência quanto às possibilidades de continuidade do trabalho e do estilo de vida de uma forma geral (Cuervas Valenzuela, 2015). Segundo Vargas (2016), da falta de proteção social e previdenciária, da redução ou perda significativa da retribuição econômica, da informalidade e das relações de tensão e conflito no trabalho.

3.3 ASSISTÊNCIA SOCIAL

A Seguridade Social no Brasil, assim como no contexto mundial, originou-se da necessidade social de se estabelecer métodos de proteção que atendam aos indivíduos diante dos variados “riscos sociais” advindos da desigualdade social construída ao longo do processo da industrialização, e da conseqüente acumulação capitalista aos quais a sociedade está submetida.

A redução da desigualdade social e regional está posta como um dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, estipulado pela Constituição de 1988 – CF/88 – visando a diminuir ou mesmo amenizar o quadro de desigualdade estrutural instituído. É nesse patamar que a Assistência Social vem adquirindo mudanças cruciais para o ápice do seu caráter público, de direito do cidadão e de dever do Estado, passando a compor o tripé da seguridade social a partir da sua inserção no referido texto constitucional. Assim, para o desenvolvimento das ações sócio assistenciais o território e suas especificidades têm sido foco de debates e estudos.

A Assistência Social é atualmente regulamentada em legislação específica – Lei Orgânica da Assistência Social (Loas), de 1993; desde 2004 vem sendo direcionada pelo texto da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), seguida pelo Sistema Único de Assistência Social (Suas), instituído em 2005, o qual possui caráter não contributivo, com a finalidade de prover os mínimos sociais aos seus usuários por meio de um conjunto integrado de iniciativas públicas e da sociedade. Não obstante, a Assistência Social tem disposto de serviços descentralizados em todo o território brasileiro, visando ao atendimento e à proteção da população em situação de vulnerabilidade social.

O SUAS é um sistema público não contributivo, descentralizado e participativo que tem por função a gestão e a organização da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios da política de assistência social, com comando único, considerando os níveis de proteção: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial.

Dessa forma, estabelece-se no artigo 203, da Constituição, que:

Art.203 A Assistência Social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:
 I- a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;
 II- o amparo às crianças e adolescentes carentes;
 III- a promoção da integração ao mercado de trabalho;
 IV- a habilitação e a reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;
 V- a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei (BRASIL, 1988, p. 63).

A consolidação da assistência social como política pública, representou uma inovação. Passando a garantir, ao nível da lei, os direitos básicos de cidadania, ampliando a cobertura dos serviços de assistência social principalmente, às pessoas que até então estavam desprotegidas.

De acordo com Simões:

Segundo a lei, a assistência tem por finalidade assegurar a prestação das necessidades básicas, com base nas quais as políticas públicas, com a participação da comunidade, definem os mínimos sociais, de natureza mais ampla. Para reduzir os níveis de pobreza, prevê diversas estratégias: criação de programas de geração de trabalho e renda; proteção a maternidade, as crianças e aos adolescentes; apoio a gestantes; pessoas com deficiência ou pessoas idosas, desde que carentes por meio de ações continuadas de assistência social (SIMÕES, 2010, p.295).

Destarte, a Política de Assistência Social deve ser realizada de forma integrada às políticas setoriais, visando o enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais (BRASIL, 1993, p. 9).

Para a construção efetiva do SUAS, a Norma Operacional Básica (2005), direciona as seguintes prerrogativas:

- consolida o modo de gestão compartilhada, o co-financiamento e a cooperação técnica entre os três entes federativos que, de modo articulado e complementar, operam a proteção social não contributiva de seguridade social no campo da assistência social.
- estabelece a divisão de responsabilidades entre os entes federativos (federal, estadual, Distrito Federal e municipal) para instalar, regular, manter e expandir as ações de assistência social como dever de Estado e direito do cidadão no território nacional.
- fundamenta-se nos compromissos da PNAS/2004;
- orienta-se pela unidade de propósitos, principalmente quanto ao alcance de direitos pelos usuários;

- regula em todo o território nacional a hierarquia, os vínculos e as responsabilidades do sistema cidadão de serviços, benefícios, programas, projetos e ações de assistência social, de caráter permanente e eventual, sob critério universal e lógica de ação em rede hierarquizada de âmbito municipal, distrital, estadual e federal;
- respeita a diversidade das regiões, decorrente de características culturais, socioeconômicas e de políticas em cada esfera de gestão, da realidade das cidades e da sua população urbana e rural.
- reconhece que as diferenças e desigualdades regionais e municipais que condicionam os padrões de cobertura do sistema e os seus diferentes níveis de gestão devem ser consideradas no planejamento e execução das ações.
- articula sua dinâmica às organizações e entidades de assistência social com reconhecimento pelo SUAS (BRASIL, 2005, p. 13).

Segundo Mota (2010) há dois aspectos de superação instituídos a partir do SUAS: a superação histórica da cultura assistencialista e do ranço do favor, da ajuda e do nepotismo, bem como a superação ideológica da caridade mediante a operacionalização de parâmetros técnicos e de profissionalização para a efetivação da Assistência Social. Neste aspecto, ressalta-se que o SUAS vem, de fato, favorecer a consolidação da LOAS, qualificando o processo de efetivação da assistência social como política pública de direito distanciando-se da base assistencialista a qual foi estruturada.

3.3.1 Assistência ao idoso

A Constituição Federal de 1988 instituiu a Assistência Social como política pública de direito do cidadão e dever do estado. Esta determinação da Lei Magna foi regulamentada posteriormente pela Lei Orgânica da Assistência Social – Lei nº 8.742/1993 e, recentemente, complementada pela aprovação da Lei nº 12.435/2011.

Em setembro de 2003 foi instituído o Estatuto do Idoso aprovado sob a lei 10.741/03 (BRASIL,2003), onde em seu artigo 4º preconiza que —nenhum Idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão e todo atentado aos seus direitos por ação ou omissão, será punido na forma da lei. Ou seja, a população idosa deve ser colocada a salvo de qualquer forma de negligência ou maus tratos prevenindo e punindo os diversos tipos de violação de direitos a que estes estão constantemente expostos, tais como condutas humilhantes ou que causem constrangimento, violências físicas ou psíquicas, uma vez que é dever de toda população zelar para que os idosos tenham seus direitos respeitados, punindo quem age de forma contrária.

A proteção social básica tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras), (BRASIL, 2005, p. 33)

A Política Nacional de Assistência Social avançou na consolidação de uma política de Estado, fazendo parte de um processo que tem como perspectiva a ampliação do acesso a direitos, criando condições para a garantia de oferta de um serviço de qualidade para a população que dela necessita. Já a Tipificação Nacional de Serviços Sócio assistenciais, aprovada por meio da Resolução CNAS nº 109/2009, tipifica os serviços sócio assistenciais, organizando-os por nível de complexidade do Sistema Único de Assistência Social: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade, caracterizando e padronizando os serviços.

O Estatuto do Idoso, ressalta em seu artigo 10º que é obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e o sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis (BRASIL, 2003).

Os dados do Suplemento de Assistência Social da Pesquisa de Informações Básicas Municipais aponta para a importância de serviços para pessoas idosas no âmbito da proteção social básica. De acordo com a Munic, realizada em 2009 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 84% dos municípios brasileiros ofertam serviços específicos de proteção social básica para idosos (IBGE, 2010).

Dentre os serviços ofertados, está o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Pessoas Idosas o qual deve promover ações e atividades pautadas nas características, interesses e demandas desta faixa etária, considerando a vivência em grupo, as experiências artísticas culturais, esportivas e de lazer e a valorização das experiências vividas, sempre levando em consideração a centralidade da família e a referência ao Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

3.3.2 CRAS - Centro de Referência da Assistência Social

O Centro de Referência da Assistência Social – CRAS é uma unidade pública estatal de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social, que abrange um total de até

1.000 famílias/ano. Executa serviços de proteção social básica, organiza e coordena a rede de serviços sócios assistenciais locais da política de assistência social.

Conforme podemos analisar:

O CRAS atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando a orientação e o convívio sócio familiar e comunitário. Neste sentido é responsável pela oferta do Programa de Atenção Integral às Famílias. Na proteção básica, o trabalho com famílias deve considerar novas referências para a compreensão dos diferentes arranjos familiares, superando o reconhecimento de um modelo único baseado na família nuclear, e partindo do suposto de que são funções básicas das famílias: prover a proteção e a socialização dos seus membros; constituir-se como referências morais, de vínculos afetivos e sociais; de identidade grupal, além de ser mediadora das relações dos seus membros com outras instituições sociais e com o Estado. (BRASIL, 2005, p. 35)

O grupo familiar pode ou não se mostrar capaz de desempenhar suas funções básicas. O importante é notar que esta capacidade resulta não de uma forma ideal e sim de sua relação com a sociedade, sua organização interna, seu universo de valores, entre outros fatores, enfim, do estatuto mesmo da família como grupo cidadão. Em consequência, qualquer forma de atenção e, ou, de intervenção no grupo familiar precisa levar em conta sua singularidade, sua vulnerabilidade no contexto social, além de seus recursos simbólicos e afetivos, bem como sua disponibilidade para se transformar e dar conta de suas atribuições.

São considerados serviços de proteção básica de assistência social aqueles que potencializam a família como unidade de referência, fortalecendo seus vínculos internos e externos de solidariedade, através do protagonismo de seus membros e da oferta de um conjunto de serviços locais que visam a convivência, a socialização e o acolhimento. O CRAS oferta:

- ✓ Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif)
- ✓ Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)
- ✓ Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas

Como apresentado, a partir do adequado conhecimento do território, o Cras promove a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial e de outras políticas. Assim, possibilita o acesso da população aos serviços, benefícios e projetos de assistência social, se tornando uma referência para a população local e para os serviços setoriais.

As famílias também podem procurar o Cras para fazer seu registro no Cadastro Único para Programas do Governo Federal. Esse é o ponto de partida para participar de programas como, por exemplo, o Bolsa Família. As unidades oferecem ainda o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif), iniciativa que engloba ações como

atendimentos às famílias, visitas domiciliares, orientações e encaminhamento a outros serviços do governo federal, como os de saúde e educação.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O presente trabalho teve o objetivo de analisar a percepção da qualidade da prestação de serviços pela SEMTAS na cidade de Gurupi-TO. Ao analisar o ponto de vista do usuário, no caso os idosos, pudemos ter um melhor entendimento de como é exercida a prestação de serviços à comunidade.

O estudo foi realizado na Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência social e proteção a mulher do município de Gurupi – SEMTAS, sendo esta uma das secretarias da Prefeitura Municipal de Gurupi-TO.

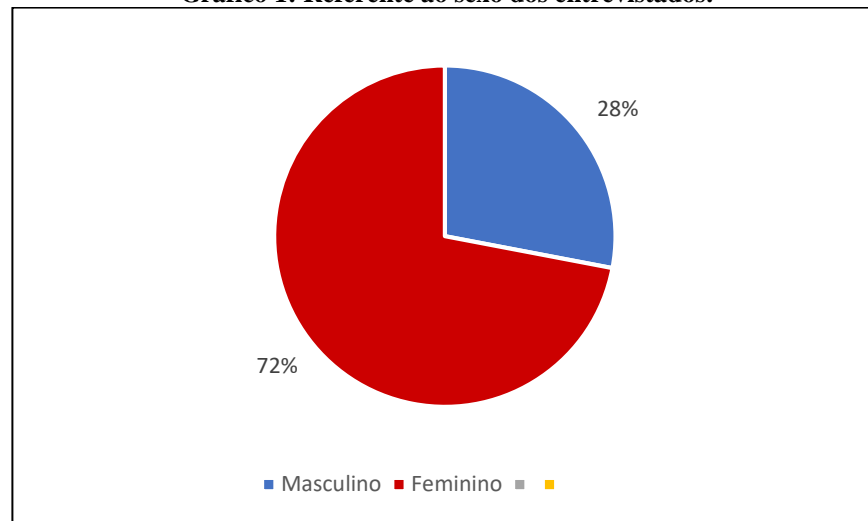
A pesquisa utilizou-se da entrevista estruturada, na qual o entrevistador seguiu um roteiro de perguntas previamente estabelecido e a pesquisa foi realizada com os idosos atendidos pela Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência social e proteção a mulher do município de Gurupi – SEMTAS, que compareceram nos pontos de apoios os CRAS no período do dia 15 de setembro ao dia 10 de outubro de 2019. A população total foi de 50 pessoas, que contribuiram nesse estudo.

Conforme entrevista aplicada as 50 pessoas atendidas nos CRAS, na cidade de Gurupi-TO, neste capítulo serão expostos e discutidos os resultados da pesquisa.

A análise de dados que será aqui apresentada está dividida em perfil dos clientes, percepção e avaliação dos atendimentos prestados.

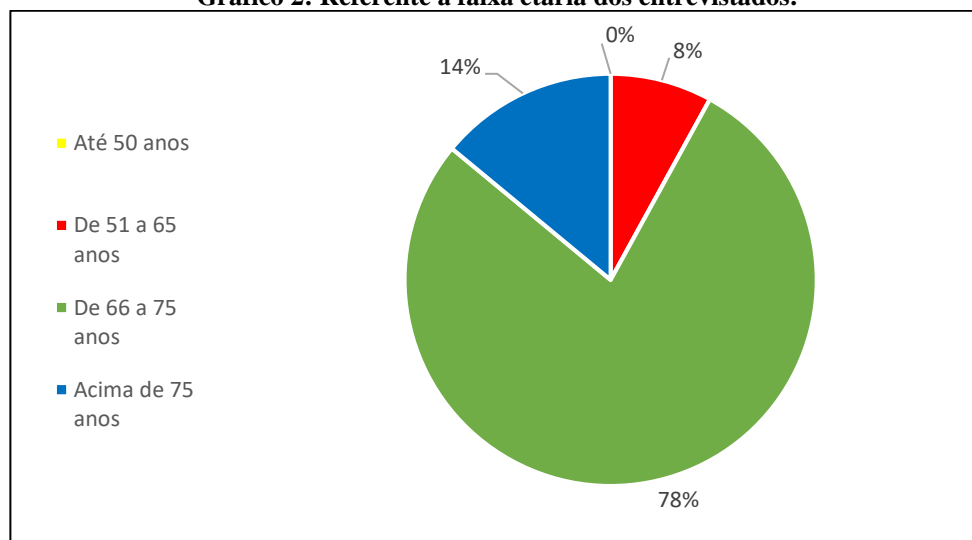
4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

O perfil dos entrevistados que foi identificado nesta pesquisa, mostra que 14 dos entrevistados são homens e 36 são mulheres, conforme o gráfico 1, o que pode ser justificado pelo fato de que apesar dos homens estarem cada vez mais envolvidos na questão do âmbito social e da procura pelo apoio na terceira idade.

Gráfico 1: Referente ao sexo dos entrevistados.

Fonte: Dados primários (2019).

Observa-se no gráfico 2, que a faixa etária é moderada, entretanto não há uma predominância de idade específica, mas notou-se que a maioria dos entrevistados estão na faixa de 66 a 75 anos, isso pode ser compreendido como um indício de que é quando possuem a maior necessidade de apoio da assistência social, do firmar e fortalecer vínculos tanto com os familiares como também com os amigos que frequentam ao serviços ofertados no CRAS.

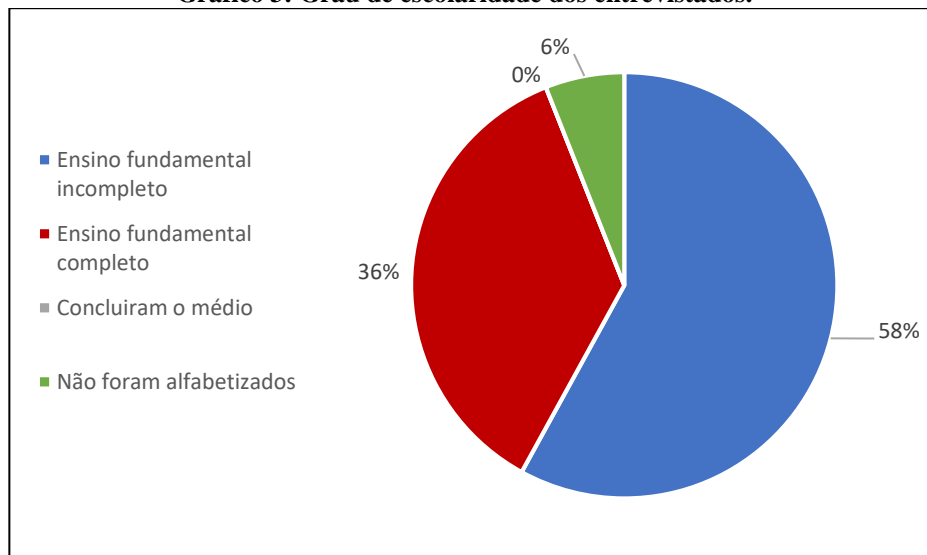
Gráfico 2: Referente a faixa etária dos entrevistados.

Fonte: Dados primários (2019).

O gráfico 3 apresenta o grau de escolaridade dos entrevistados, se percebe que a maioria das pessoas entrevistadas (58%) possuem ensino fundamental incompleto. Já uma parte deles possui ensino fundamental completo (36%) grande parte não puderam concluir o ensino médio, ou os que vieram a concluir não conseguiram cursar um curso superior.

Os restantes dos percentuais (6%) são pessoas que não foram alfabetizadas e que com o passar dos tempos, também não sentiram mais estímulos para voltar a frequentar uma escola.

Gráfico 3: Grau de escolaridade dos entrevistados.



Fonte: Dados primários (2019).

A seguir veremos acerca do entendimento e da aprovação ou não da prestação de serviços, pela visão das pessoas que são atendidas pela SEMTAS.

4.2 PERCEPÇÃO E ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS

O instrumento deste estudo a fim de alcançar seu objetivo buscou identificar a percepção das pessoas atendidas sobre os atendimentos recebidos e a prestação de assistências sociais por parte da secretaria e ainda a percepção dos atendidos sobre os cuidados recebidos.

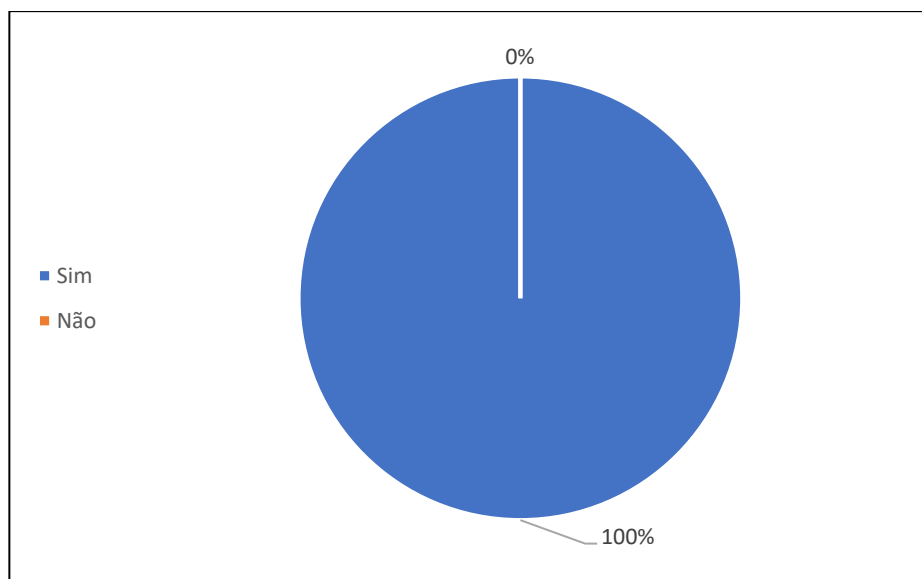
Quanto ao tipo de atendimentos ofertados e por eles já usufruídos, foi perguntado se a SEMTAS atende as necessidades dos entrevistados, e o resultado foi predominante, onde todos os entrevistados afirmaram sobre a disponibilidade de profissionais e a qualidade dos atendimentos são de enorme eficiência.

Ao serem perguntados sobre os atendimentos recebidos independente do CRAS em que se o indivíduo se encontra, pudemos notar que muito vão em busca de atendimento psicológico, e principalmente por falta de apoio familiar, se encontrando em situação de vulnerabilidade social e atenção especial decorrente da pobreza, privação ou total falta (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou,

fragilização de vínculos afetivos que são omissos por parte dos familiares. No momento em que o CRAS atua com indivíduos em seu contexto comunitário, neste sentido é responsável pela oferta do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif) No contexto de proteção básica, ao se trabalhar com o idoso deve-se considerar novas referências para a compreensão dos diferentes arranjos familiares, e partindo do suposto de que são funções básicas das famílias: prover a proteção e a socialização dos seus membros; constituir-se como referências morais, de vínculos afetivos e sociais.

Em seguida foi perguntado se eles aprovavam os atendimentos realizados pela SEMTAS, ou se tinha alguma objeção e o resultado como podemos ver foi unanime de aprovação por 100% dos entrevistados.

Gráfico 4: Aprovação dos atendimentos prestados pela SEMTAS.

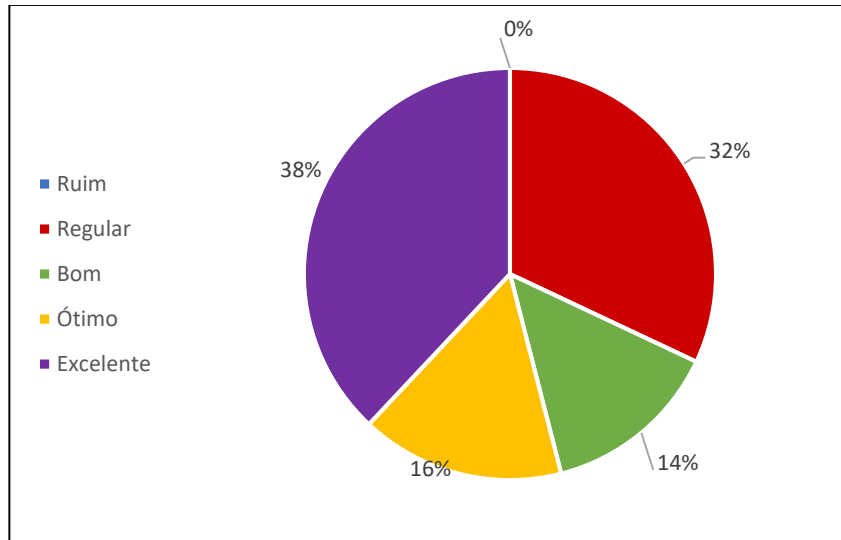


Fonte: Dados primários (2019).

Diante dessa enorme aprovação dos entrevistados, foi questionado como eles classificam os atendimentos prestados pela SEMTAS diante a sociedade.

O resultado foi moderado visto que uma parte classificou como excelentes os atendimentos 38%, já uma outra parcela dos entrevistados diz achar regular 32%. Os demais ficaram em situação técnica de classificação toando entre os atendimentos bom e ótimo conforme eles tinham a percepção.

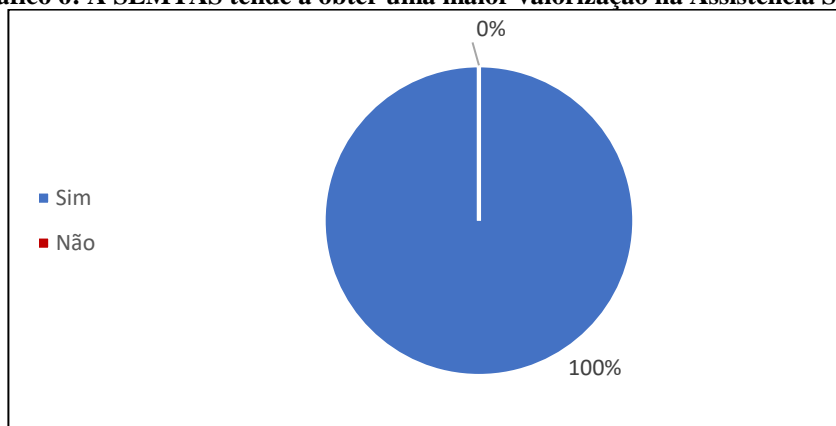
Gráfico 5: Classificação dos atendimentos prestados.



Fonte: Dados primários (2019).

Ao perguntar aos entrevistados o que para eles poderia ser melhorado para que se tenha um diferencial no atendimento da SEMTAS, as respostas foram significativas. De acordo com a maioria das pessoas, a oferta de mais atividades que venham a apoiar ainda mais a pessoa idosa seria um diferencial, uma vez que por mais que já possuam os atendimentos de atenção familiar e bem estar do idoso..

Ainda diante disso foi perguntado aos entrevistados se na percepção deles a SEMTAS possui a capacidade de obter uma maior valorização no âmbito da assistência social, a maioria das respostas foram positivas conforme as pessoas que são atendidas no CRAS, e conforme o relato das pessoas o papel exercido pela secretaria é de suma importância no meio social, pois ao oferecer apoio ao idoso e prestar serviços de valorização da pessoa os envolvidos estão tornado a qualidade de vida do ser humano melhor e possibilitando assim uma longevidade e expectativa de vida, entre outros aspectos também relacionados.

Gráfico 6: A SEMTAS tende a obter uma maior valorização na Assistência Social.

Fonte: Dados primários (2019).

A variedade de serviços de atendimento ao ser humano é de grande valia e é algo imprescindível quando se trata de assistência social principalmente a pessoa idosa, uma vez que buscam inibir qualquer situação que venha a deixar o idoso em situação de vulnerabilidade. Diante disso foi questionado se em alguma situação já vivida pelos entrevistados a SEMTAS já se mostrou omissa em algum aspecto, ou deixou de atender alguém que necessitava de atenção, não houve nenhuma relevância nas respostas.

Porém, se pode notar que as pessoas sempre esperam que o atendimento possa ser mais individualizado, que a SEMTAS busque resolver todas as situações e possa dar total apoio a pessoa que se encontra em situação de vulnerabilidade, promovendo o encaminhamento da população local para as demais políticas públicas e sociais, possibilitando o desenvolvimento de ações interssetoriais, de forma a romper com o ciclo do processo de exclusão social e evitar que estes indivíduos tenham seus direitos violados, recaindo em situações de vulnerabilidades e riscos.

Gráfico 7: Omissão de atendimentos por parte da SEMTAS.

Fonte: Dados primários (2019).

5 CONCLUSÃO

Conclui-se neste artigo que, quanto aos serviços e atendimentos prestados pela Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência social e proteção a mulher do município de Gurupi – SEMTAS, os entrevistados encontram-se satisfeitos com os atendimentos oferecidos, equivalência entre a valorização do ser humano e o âmbito social exercido pelo poder público municipal, visto que foi verificado que uma grande parcela dos entrevistados, afirmaram que os atendimentos atendem com satisfação classificando com excelente ou ótimo os serviços exercidos no apoio ao idoso, que busca inibir os casos de vulnerabilidade e falta de assistência social necessária.

É indiscutível que a satisfação do indivíduo é primordial para o sucesso, principalmente quando se refere à prestação de serviços e atendimentos relacionados à pessoa idosa. Por tudo isso, a SEMTAS apresenta notável destaque em nosso município de Gurupi-TO, nos últimos anos, sendo certo, que mesmo assim, um grande caminho ainda há a percorrer, fator que implica disponibilizar caixas de sugestões de melhorias ou até mesmo de queixas, em cada um dos equipamentos, em especial nos CRAS tendo como foco centralizados, a pessoa idosa ali atendida

O presente estudo viabilizou evidenciar que a Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência social e proteção a mulher do município de Gurupi – SEMTAS atua com importante papel social no meio da assistência a pessoa idosa, oferecendo atendimentos essenciais e acessíveis para com aqueles que se encontram em situações de vulnerabilidade e risco social.

Tendo em vista ser este um estudo de caso e, portanto, não passível de generalização, propõe-se aqui a necessidade de novos estudos que complementem os esforços mútuos em busca de melhorias dos serviços da assistência social na cidade de Gurupi-TO, a fim de exceder as barreiras da delimitação local específica e eliminar qualquer possibilidade de obstruções no atendimento a pessoa, na expansão dos seus horizontes, tanto em âmbito local, promovendo a transposição de uma secretaria de um governo ao governo como um todo no conjunto de suas secretarias, para, finalmente, alcançarem possivelmente outras patamares de atendimento e excelência no âmbito de apoio a pessoa da terceira idade.

REFERÊNCIAS

BARBETTA, Pedro Alberto. Estatística aplicada às ciências sociais. rev. **Florianópolis: Ed. da UFSC**, 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília/DF: Poder Legislativo, 1988.

_____. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. **Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências**. 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742compilado.htm. Acesso em: 04 de maio de 2019.

_____. [Lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993]. **Lei orgânica da assistência social (LOAS)**: Lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências, e legislação correlata. – 3ª. ed. – Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2016.

_____. Tribunal de Contas da União. **Técnicas de auditoria: Indicadores de desempenho e mapa de produtos**. Brasília: TCU. 2000.

_____. **Norma Operacional Básica da Assistência Social – NOB/SUAS**. Brasília, 2005.

_____. Presidência da República. Secretaria Especial dos Direitos Humanos. Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente. **Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária**. Secretaria Especial dos Direitos Humanos. Brasília: Conanda, 2006. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/suas/guia_creas/avisos-e-documentos/copia-de-pncfc-28-12-06-documento-oficial.pdf/view> Acesso em: 04 de maio 2019.

CAPPAL, R. **Criativo e Empreendedor, sim senhor: como viver (e ganhar dinheiro) fazendo o que ama e sendo exatamente quem você é**. São Paulo: Lis Gráfica e Editora, 2015.

CARNEIRO, Ricardo; MENICUCCI, Telma M. G.. **Gestão pública no século XXI: as reformas pendentes**. In Fundação Oswaldo Cruz. In: A saúde no Brasil em 2030 - prospecção estratégica do sistema de saúde brasileiro: desenvolvimento, Estado e políticas de saúde. Rio de Janeiro: Fiocruz/Ipea/Ministério da Saúde/Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, p. 135-194. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/895sg/pdf/noronha-9788581100159-06.pdf>> Acesso em 03 de maio de 2019.

CATELLI, A.; SANTOS, E. S.. **Mensurando a criação de valor na gestão pública**. Revista de Administração Pública, 38(3), 423-449, 2004.

CAVALCANTI, B. S.. **Propostas para uma gestão pública municipal efetiva**. 2ª. ed., Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2006.

CUEVAS VALENZUELA, H.. **Precariedad, Precariado y Precarización: Un comentario crítico desde América Latina a The Precariat**. The New Dangerous Class de Guy Standing. Polis (Santiago), 14(40), 2015.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Perfil dos Idosos Responsáveis por Domicílios no Brasil 2000**. Rio de Janeiro: IBGE, 2002.

_____. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Projeção da população do Brasil por sexo e idade 1980-2050**. Revisão 2008. Estudos e Pesquisas Informação Demográfica e Socioeconômica. N. 24. Rio de Janeiro: IBGE, 2008. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/projecao_da_populacao/2008/default.shtm Acesso em 03 de maio 2019.

_____. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Perfil dos municípios brasileiros: assistência social 2009 / IBGE, Coordenação de População e Indicadores Sociais**. - Rio de Janeiro: IBGE, 2010.

KOHAMA, H. Contabilidade Pública: teoria e prática. 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MOTA, A. E. **Redução da pobreza e aumento da desigualdade: um desafio teórico-político ao serviço social brasileiro**. In: (Org.) MOTA, A. E. *As ideologias da contrarreforma e o serviço social*. Recife, UFPE, 2010.

OLIVEIRA, D. A. **Nova Gestão Pública e governos democrático-populares: contradições entre a busca da eficiência e a ampliação do direito à educação**. Educação & Sociedade, 36(132), 2015.

OLIVEIRA, Edistia Maria Abath Pereira de. Impasses da política de Assistência Social: contradições, perspectivas e desafios. **Rev. katálysis**, Florianópolis, v. 17, n. 1, p. 95-101, jun. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802014000100010&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 02 nov. 2019.

SANTOS, S. S. C. **Gerontologia e os pressupostos de Edgar Morin**. Tese de Doutorado —O ensino da Enfermagem Gerontogeriátrica no Brasil de 1991 a 2000 à luz da Complexidade de Edgar Morin. Textos Envelhecimento, vol. 6, nº 2. Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <<http://www.unati.uerj.br/>> Acesso em 03 de maio 2019.

SANTOS, J. O., & SANTOS, R. M. S. **Administração & Gestão Pública**. Pernambuco: Geades, 2017.

SILVA, Maísa M. **Assistência social na realidade municipal: o SUAS e a prevalência do conservadorismo**. Artigo, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rk/v18n1/1414-4980-rk-18-01-00041.pdf>> Acesso em 01 de Maio de 2019.

SILVA NETO, A. F.; SILVA, J. D. G.; SILVA, M. C. **Análise da Eficiência da Gestão Pública das Capitais Brasileiras**. Reunir: Revista de Administração, Contabilidade e

Sustentabilidade, v. 7, n. 2, p. 85-100, 2017. Disponível em:
<<http://www.spell.org.br/documentos/ver/47058/analise-da-eficiencia-da-gestao-publica-das-capitais-brasileiras-->> Acesso em 03 de Maio de 2019.

SIMÕES, Carlos. **Curso de direito do serviço social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SLOMSKI, Valmor. **Controladoria e governança na gestão pública**. São Paulo: Atlas, 2005.

SPOSATI, Aldaíza. **A menina LOAS: um processo de construção da assistência social**. 6ªed., São Paulo: Cortez, 2011.

STANDING, G.. **The Precariat The New Dangerous Class**. Bloomsbury Academic. 2009. Disponível em:
<[https://www.hse.ru/data/2013/01/28/1304836059/Standing.%20The_Precariat__The_New_Dangerous_Class__-Bloomsbury_USA\(2011\).pdf](https://www.hse.ru/data/2013/01/28/1304836059/Standing.%20The_Precariat__The_New_Dangerous_Class__-Bloomsbury_USA(2011).pdf)> Acesso em 03 de maio 2019.

TELLES, Vera da Silva. **Pobreza e cidadania: figurações da questão social no Brasil moderno**. São Paulo: Ed. 34, 2001.

TONELLI, D. F.; MOREIRA, S. T. B.; MESQUITA, I.; SILVA, S. R.; VASQUES, M. O. S. **Uma Proposta de Modelo Analítico para a Inovação na Gestão Pública**. *Revista do Serviço Público*, v. 67, n. Ed. Especial, p. 59-84, 2016. Disponível em: <<https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/1089>> Acesso em 04 de Maio de 2019.

VARGAS, F. E. B. **Trabalho, Emprego, Precariedade: dimensões conceituais em debate**. Caderno CRH, 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2014.

APÊNDICE A: Instrumento de coleta de dados

Prezado, senhor (a).

O presente questionário faz parte de um estudo para o término de Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Administração, com o intuito de identificar e analisar a satisfação dos cidadãos gurupienses atendidos pelos serviços de assistência social prestados ao idoso pela Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência social e proteção a mulher do município de Gurupi – SEMTAS.

Não assine o questionário, lembrando que, os dados serão utilizados apenas para finalidade acadêmica. Peça, por isso, a máxima sinceridade nas respostas.

Bloco I- Perfil

1- Sexo?

- Feminino
 Masculino

2- Faixa etária:

- Até 50 anos
 De 51 a 65 anos
 De 66 a 75 anos
 Acima de 75 anos

3- Grau de Escolaridade

- Ensino Médio Incompleto
 Ensino Médio Completo
 Ensino Superior Incompleto
 Ensino Superior Completo Qual? _____

4 – Qual tipo de atendimento foi realizado?

Bloco II- Análise de atendimento**5- Você aprova essa prestação de atendimento pela SEMTAS?**

- Sim Não

6- Como classificaria o atendimento prestado:

- Ruim
 Regular
 Bom
 Ótimo
 Excelente

7- Acredita que algo pode ser melhorado?

() Sim, por que?_____

() Não, por que?_____

8- Na sua percepção a SEMTAS tende a obter uma maior valorização na Assistência Social?

() Sim, por que?_____

() Não, por que?_____

9- Acredita que a SEMTAS seja omissa em alguma área?

() Sim, por que?_____

() Não, por que?_____

10- Conhece alguma pessoa que já foi atendida pela SEMTAS?

() Sim, sabe o motivo?_____

() Não